

## **LAPORAN TUGAS AKHIR**

### **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA BENGKEL CARFIX DR. CIPTO SEMARANG MENGGUNAKAN KONSEP *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL) DAN *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)**



Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Teknik  
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Diajukan Oleh:

**NAWALIA**  
**D 600 160 115**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2020**

## HALAMAN PENGESAHAN

### **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA BENGKEL CARFIX DR. CIPTO SEMARANG MENGGUNAKAN KONSEP *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL) DAN *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)**

Tugas akhir ini telah diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi S-1 untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Hari : Jum'at

Tanggal : 18 Desember 2020

Disusun oleh:

Nama : Nawalia

NIM : D600 160 115

Jurusan/Fakultas : Teknik Industri/Fakultas Teknik

Mengesahkan,  
Dosen Pembimbing



Ir. Ratnanto Fitriadi, S.T., M.T.

## HALAMAN PERSETUJUAN

### ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA BENGKEL CARFIX DR. CIPTO SEMARANG MENGGUNAKAN KONSEP *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL) DAN *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

Telah dipertahankan pada Sidang Pendadaran Tugas Akhir  
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Dihadapkan Dewan Penguji

Hari : Jum'at

Tanggal : 18 Desember 2020

Menyetujui,

Nama

Tanda Tangan,

1. Ir. Ratnanto Fitriadi, S.T., M.T.

Ketua Penguji

2. Ir. Much. Djunaidi, S.T., M.T.

Penguji 1

3. Dr. Suranto, S.T., M.M.

Penguji 2

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Jurusan Teknik Industri



Ir. Sri Sunarjono, M.T., Ph.D



Pro. Setiawan, S.T., M.T., Ph.D

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tugas akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Surakarta, 27 April 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Nawalia', written in a cursive style.

Nawalia

## **MOTTO**

*“Dan janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah.  
Sesungguhnya tiada berputus dari rahmat Allah melainkan orang  
orang yang kufur”*  
**(QS Yusuf : 87)**

*“Stick and stones may break your bones, but words will never  
break you!”*  
**(Faisal Aslim)**

*“Pada waktu dan kondisi yang tidak terbatas ini, kenapa selalu  
membatasi diri untuk melakukan apapun?”*  
**(Nawalia)**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Tugas Akhir ini dapat terselesaikan, Penulis mempersembahkan Tugas Akhir ini kepada:

1. Kedua orang tua yang senantiasa memberi doa dan dukungan tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan lancar.
2. Adik tercinta yang selalu memberikan semangat dan dukungannya serta membantu penulis.
3. Bapak Ir. Ratnanto Fitriadi, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing yang telah berkenan membimbing saya dari awal hingga terselesaikannya penelitian ini.
4. Teman-teman *se-circle* dan teman seperjuangan yang senantiasa memberikan semangat, memberikan kritik dan saran dan mendengarkan keluh kesah peneliti selama mengerjakan tugas akhir.
5. Teman-teman Teknik Industri 2016 yang memberikan motivasi kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

*Alhamdulillah* rabbil 'alamin puji syukur atas nikmat, rahmat, kesehatan dan kesempatan yang telah Allah SWT berikan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan laporan Tugas Akhir dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA BENGKEL CARFIX DR. CIPTO SEMARANG MENGGUNAKAN KONSEP SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)”**. Penyusunan tugas akhir ini tak luput dari dukungan, saran dan bimbingan dari berbagai pihak yang terlibat, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas segala berkah dan nikmat-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan laporan Tugas Akhir tepat pada waktu yang telah direncanakan.
2. Keluarga terutama Orangtua dan Adik saya yang menaruh harapan besar kepada penulis sehingga penulis mempunyai kesadaran dan semangat untuk menyelesaikan Tugas Akhir.
3. Bapak Ir. Sri Sunarjono, Ph.D selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Eko Setiawan, S.T., M.T., Ph.D selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Bapak Ir. Ratnanto Fitriadi, S.T., M.T selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan memberikan arahan selama penyusunan laporan Tugas Akhir.
6. Bapak Ir. Much Djunaidi, S.T., M.T. dan Bapak Dr. Suranto, S.T., M.M. selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan laporan Tugas Akhir.
7. Bapak Arief Eko Mulyanto dan seluruh Tim Gaspol Carfix Dr. Cipto Semarang yang telah menerima dengan baik kehadiran peneliti, memberikan pelajaran, dan membantu penelitian.
8. Tim Sekolah Vokasi UMS yang telah memfasilitasi penulis dalam kegiatan magang kerja sama dengan pihak PT Global Carfix Indonesia.

9. Teman seperjuangan Teknik Industri angkatan 2016 yang memberikan banyak pengalaman dan dukungan selama penyusunan laporan Tugas Akhir.
10. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung penyusunan laporan Tugas Akhir yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Penulis berharap laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca. *Aamiin ya Rabbal Aalamiin.*

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Surakarta, Agustus 2020

Nawalia



## DAFTAR ISI

LAPORAN TUGAS AKHIR .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah .....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan .....	5
LANDASAN TEORI .....	7
2.1 Definisi Konsumen dan Perilaku Konsumen.....	7
2.2 Ekspektasi Konsumen.....	7
2.3 Persepsi Konsumen.....	8
2.4 Pengertian Jasa .....	9
2.4.1 Dimensi Kualitas Jasa .....	9
2.4.2 Karakteristik Jasa .....	10
2.5 Definisi Kualitas .....	11
2.5.1 Kualitas Jasa/Pelayanan .....	11
2.6 SERVQUAL .....	12
2.6.1 Pengukuran SERVQUAL .....	14

2.7	Kuesioner.....	14
2.8	Populasi dan Sampel.....	15
2.9	Penentuan Jumlah Sampel .....	15
2.10	Uji Validitas.....	15
2.11	Uji Reliabilitas .....	16
2.12	IPA ( <i>Importance-Performance Analysis</i> ).....	17
2.13	Tinjauan Pustaka.....	19
	METODOLOGI PENELITIAN.....	22
3.1	Objek Penelitian .....	22
3.2	Jenis Data.....	22
3.3	Prosedur Penelitian .....	22
3.4	Pengolahan Data .....	23
3.5	Analisis Data.....	23
3.6	Kesimpulan dan Usulan Perbaikan .....	24
3.7	Alur Penelitian.....	25
	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	26
4.1	Pengumpulan Data.....	26
4.1.1	Kuesioner .....	26
4.1.2	Sampel.....	26
4.2	Pengolahan Data .....	28
4.2.1	Uji Validitas .....	28
4.2.2	Uji Reliabilitas .....	29
4.2.3	Pengolahan SERVQUAL.....	30
4.2.4	<i>Actual Servqual Score (ASC)</i> .....	33
4.2.5	Pengolahan <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i> .....	34
4.3	Umpan Balik ( <i>Feedback</i> ).....	36
4.3.1	Umpan Balik Pelanggan .....	36
4.3.2	Umpan Balik Manajemen Carfix Dr. Cipto .....	37
4.4	Pembahasan .....	38
4.4.1	SERVQUAL .....	38
4.4.2	<i>Importance-Performance Analysis</i> .....	41
4.4.3	Usulan Perbaikan .....	44

4.4.4 Rencana Perbaikan oleh Manajemen Carfix Dr. Cipto Semarang.....	45
KESIMPULAN DAN SARAN .....	47
5.1 Kesimpulan.....	47
5.2 Saran .....	47
DAFTAR PUSTAKA.....	48
LAMPIRAN .....	52

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka .....	19
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kuesioner .....	29
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner .....	30
Tabel 4.3 Perhitungan Gap Ekspektasi dan Persepsi Responden .....	31
Tabel 4.4 Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan 5 Dimensi .....	32
Tabel 4.5 <i>Actual Servqual Score</i> (ASC) .....	33
Tabel 4.6 Skor Rata-rata Kinerja dan Harapan .....	35
Tabel 4.7 Umpan Balik dari Pelanggan .....	37
Tabel 4.8 <i>Gap</i> Dimensi <i>Tangible</i> .....	38
Tabel 4.9 <i>Gap</i> Dimensi <i>Reliability</i> .....	39
Tabel 4.10 <i>Gap</i> Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	39
Tabel 4.11 <i>Gap</i> Dimensi <i>Assurance</i> .....	40
Tabel 4.12 <i>Gap</i> Dimensi <i>Emphaty</i> .....	41
Tabel 4.13 Atribut dalam Kuadran II .....	43
Tabel 4.14 Atribut dalam Kuadran III .....	43
Tabel 4.15 Atribut dalam Kuadran IV .....	44

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Lima Gap .....	13
Gambar 2.2 Diagram Kartesius Metode IPA .....	18
Gambar 3.1 Flowchart Penelitian.....	25
Gambar 4.1 Persentase Jenis Kelamin .....	27
Gambar 4.2 Persentase Usia Responden.....	27
Gambar 4.3 Persentase Pekerjaan Responden .....	28
Gambar 4.4 Diagram Kartesius IPA .....	36

## ABSTRAK

Carfix Dr. Cipto merupakan salah satu bengkel mobil umum yang berlokasi di Semarang dan baru beroperasi selama satu tahun. Untuk dapat bersaing dengan industri lain yang sejenis, Carfix Dr. Cipto dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang maksimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang saat ini diberikan bengkel Carfix Dr. Cipto, menentukan prioritas perbaikan sebagai efisiensi sumber daya, serta memberikan usulan perbaikan. Metode SERVQUAL digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan Carfix Dr. Cipto dari perspektif pelanggan, selanjutnya metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) dengan pemetaan pada diagram kartesius digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan. Berdasarkan analisis SERVQUAL terdapat lima dari 22 atribut yang memiliki nilai *gap* negatif yang menunjukkan bahwa Carfix Dr. Cipto belum mampu memenuhi harapan pelanggan pada lima atribut tersebut. Analisis diagram kartesius IPA menampilkan atribut “mekanik cepat dan tanggap dalam melakukan perbaikan” sebagai prioritas perbaikan. Usulan perbaikan yang dapat diberikan pada manajemen Carfix Dr. Cipto yaitu dengan mengurangi kegiatan yang tidak efisien dan tidak profesional saat melakukan *service* kendaraan.

**Kata Kunci:** *Service Quality, IPA, Gap, Diagram Kartesius*

## Abstract

*Carfix Dr. Cipto is a public car repair shop located in Semarang and has only been operating for one year. To be able to compete with other similar industries, Carfix Dr. Cipto is required to provide maximum service quality. This study aims to determine the quality of service currently provided by Dr. Carfix. Cipto, determine priority improvements as resource efficiency, and provide recommendations for improvements. SERVQUAL method is used to analyze the service quality of Carfix Dr. Cipto from a customer perspective, then the Importance-Performance Analysis (IPA) method with mapping on a Cartesian diagram is used to determine priority improvements. Based on the SERVQUAL analysis, there are five of the 22 attributes that have a negative gap value which indicates that Carfix Dr. Cipto has not been able to meet customer expectations on these five attributes. Analysis of the Cartesian IPA diagram shows the attribute "fast and responsive mechanics in making repairs" as a priority for repair. Proposed improvements that can be given to the management of Carfix Dr. Cipto, namely by reducing inefficient and unprofessional activities when servicing vehicles.*

**Keywords:** *Service Quality, IPA, Gap, Cartesian Diagram*